P E M E R I N T A H K A B U P A T E N K E T A P A N G **DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN**



Jalan Letjend S. Parman Mulia Baru No.86, Delta Pawan, Ketapang, Provinsi Kalimantan

Barat Telp: (0534)-32800 Kode Pos 78813

Website : Dkukmppkabketapang@gmail.com

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH, PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN KETAPANG

NOMOR 36/DKUKMPP-A/2023

TENTANG

PENETAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ( SOP ) PADA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH, PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN KETAPANG

KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH, PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN KETAPANG,

Menimbang : a. bahwa untuk menciptakan ketertiban penyelenggaraan operasional operasi dan administrasi, meningkatkan kualitas pelayanan serta kelancaran kegiatan Pemerintah Kabupaten Ketapang, perlu mengevaluasi dan menyempurnakan Standar Operasional Prosedur ;

b. bahwa untuk lebih menjamin percepatan dan konsistensi operasional dan administrasi pelayanan, perlu mengevaluasi dan menyempurnakan Standar Operasional Prosedur;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan huruf b, perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Koperasi Usaha Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian tentang Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Ketapang.

Mengingat : 1. Undang–Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara

Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1820);

2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009

Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik

Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dan terakhir dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun

2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional

Prosedur Administrasi Pemerintah;

5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun

2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan;

6. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2011 Nomor 25); 1

7. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2012 Nomor

123);

8. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 86 Tahun 2021 Tanggal

15 Desember 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian.

Menetapkan :

MEMUTUSKAN :

KESATU : Standar Operasional Prosedur ( SOP ) Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Ketapang sebagaimana tercantum dalam lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Standar Operasional Prosedur Pada Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Ketapang sebagaiman dimaksud pada Diktum KESATU meliputi produk/jenis pelayanan :

a. Bidang Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah

1. Pelayanan Penyuluhan Koperasi;

2. Pelatihan UMKM;

3. Pelayanan Informasi Pembentukan Koperasi. b. Bidang Perdagangan

1. Pelayanan Rekomendasi Penerbitan TDP;

2. Pelayanan Rekomendasi SIUP IMB;

3. Pelayanan Rekomendasi Tanda Daftar Gudang;

4. Pelayanan Rekomendasi Pupuk Bersubsidi;

5. Pelayanan Rekomendasi Pasar Tradisional Atau Pasar

Rakyat;

6. Pelayanan Rekomendasi Penerbitan STPW (Surat

Tanda Pendaftaran Waralaba);

7. Pelayanan Penempatan Kios/Los;

8. Pelayanan Pembayaran Retribusi Pemakaian Kekayaan

Daerah;

9. Pelayanan Berita Acara Pemeriksaan Fisik Berbahaya;

10. Pelayananan Rekomendasi Persetujuan Komitmen

c. Bidang Perindustrian

1. Pelayanan Alur Perizinan dan Non Perizinan;

2. Pelayanan Izin Usaha Kawasan Industri;

3. Pelayanan Izin Perluasan Usaha Kawasan Industri;

4. Pelayanan Izin Perluasan Usaha Industri Kecil;

5. Pelayanan Izin Perluasan Usaha Industri Menengah;

6. Pelayanan Izin Usaha Industri Kecil;

7. Pelayanan Izin Usaha Industri Menengah.

KETIGA : Standar Operasional Prosedur sebagaimana dimaksud dalam DIKTUM KEDUA wajib dilaksanakan oleh Penyelanggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Pimpinan Penyelenggara, Aparat Pengawas dan Masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik;

KEEMPAT : Penanggung jawab pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan tersebut adalah Kepala Bidang yang terkait dengan SP Pelayanan dimaksud;

KELIMA : Standar Operasional Prosedur wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagi acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Perangkat Daerah, Aparat Pengawas dan Masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik;

KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal yang ditetapkan .

Ditetapkan di Ketapang

Pada Tanggal Juli 2024

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil

Menengah, Perdagangan dan Perindustrian

Kabupaten Ketapang

EDI RADIANSYAH

LAMPIRAN I

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH, PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN KETAPANG

NOMOR: /DKUKMPP-A/VII/2024

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH, PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN KETAPANG

STANDAR PELAYANAN KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH

|  |  |
| --- | --- |
| DASAR HUKUM | URAIAN PELAKSANA |
|  Undang-Undang  Nomor 25 Tahun  1992 tentang  Perkoperasian   Peraturan  Menteri Koperasi NO 09 TAHUN 2018 TENTANG penyelenggaraan dan pembinaan Perkoperasian |  Menguasai Pengetahuan tentang regulasi aturan perundang-undangan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah.   Menguasai pengetahuan tentang kelembagaan  Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah.   Memiliki kemampuan dan kewenangan untuk melakukan pembinaan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah.   Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dan bertanggung jawab. |
| KEGIATAN | URAIAN KEGIATAN |
| PELAYANAN SURAT KELEMBAGAAN |  Surat dari masyarakat masuk ke petugas dinas/TU.   Surat di deposisi oleh kepala dinas ke Bidang Koperasi,  Usaha Kecil dan Menengah.   Kepala Bidang segera menindak lanjuti dan ditujukan ke Sub Bidang Terkait.   Sub Bidang terkait menindak lanjuti surat sesuai dengan pokok perihal isi surat tersebut. |
| PELAYANAN TAMU  KELEMBAGAAN |  Masyarakat/tamu yang hadir mengisi buku tamu.   Pelayanan dilakukan bagian kelembagaan tentang kegiatan kelembagaan Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah.   ASN yang melayani memberikan bimbingan atau layanan pembinaan tentang kegiatan yang  berhubungan dengan kelembagaan Koperasi, Usaha  Kecil dan Menengah. |

Ditetapkan di Ketapang

Pada Tanggal Juli 2024

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Ketapang

EDI RADIANSYAH

LAMPIRAN II

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH, PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN KETAPANG

NOMOR: /DKUKMPP-A/VII/2024

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH, PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN KETAPANG

STANDAR PELAYANAN PERDAGANGAN

|  |  |
| --- | --- |
| DASAR HUKUM | URAIAN PELAKSANA |
| Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan  Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 20/M- DAG/PER/4/2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan terhadap Pengadaan, Peredaran, dan Penjualan Minuman Beralkohol. | * Menguasai Pengetahuan tentang regulasi aturan perundang-undangan Perdagangan. * Menguasai pengetahuan tentang kelembagaan Perdagangan. * Memiliki kemampuan dan kewenangan untuk melakukan pembinaan Perdagangan. * Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dan bertanggung jawab. |
| KEGIATAN | URAIAN KEGIATAN |
| PELAYANAN SURAT  KELEMBAGAAN | * Surat dari masyarakat masuk ke petugas dinas/TU. * Surat di deposisi oleh kepala dinas ke Bidang Perdagangan. * Kepala Bidang segera menindak lanjuti dan ditujukan ke Sub Bidang Terkait. * Sub Bidang terkait menindak lanjuti surat sesuai dengan pokok perihal isi   surat tersebut. |
| PELAYANAN TAMU KELEMBAGAAN |  Masyarakat/tamu yang hadir mengisi buku tamu.   Pelayanan dilakukan bagian kelembagaan tentang kegiatan kelembagaan Perdagangan.   ASN yang melayani memberikan bimbingan atau layanan pembinaan tentang kegiatan yang berhubungan dengan kelembagaan Perdagangan. |

Ditetapkan di Ketapang

Pada Tanggal Juli 2024

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Ketapang

EDI RADIANSYAH

LAMPIRAN III

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH, PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN KETAPANG

NOMOR: /DKUKMPP-A/VII/2024

TENTANG

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH, PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN KETAPANG

STANDAR PELAYANAN PERINDUSTRIAN

|  |  |
| --- | --- |
| DASAR HUKUM | URAIAN PELAKSANA |
| Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2014 tentang  Perindustrian.  Peraturan Pemerintah Nomor  24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. |  Menguasai Pengetahuan tentang regulasi aturan perundang-undangan Perdagangan.   Menguasai pengetahuan tentang  kelembagaan Perindustrian.   Memiliki kemampuan dan kewenangan  untuk melakukan pembinaan Perindustrian.   Memiliki kemampuan dalam berkomunikasi  dan bertanggung jawab. |
| KEGIATAN | URAIAN KEGIATAN |
| PELAYANAN SURAT  KELEMBAGAAN |  Surat dari masyarakat masuk ke petugas  dinas/TU.   Surat di deposisi oleh kepala dinas ke Bidang  Perindustrian.   Kepala Bidang segera menindak lanjuti dan ditujukan ke Sub Bidang Terkait.   Sub Bidang terkait menindak lanjuti surat sesuai dengan pokok perihal isi surat tersebut. |
| PELAYANAN TAMU  KELEMBAGAAN |  Masyarakat/tamu yang hadir mengisi buku  tamu.   Pelayanan dilakukan bagian kelembagaan  tentang kegiatan kelembagaan Perindustrian.   ASN yang melayani memberikan bimbingan  atau layanan pembinaan tentang kegiatan yang berhubungan dengan kelembagaan Perindustrian. |

Ditetapkan di Ketapang

Pada Tanggal Juli 2024

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil

Menengah, Perdagangan dan Perindustrian

Kabupaten Ketapang

EDI RADIANSYAH

LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH, PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN KETAPANG

NOMOR : /DKUKMPP-A/2024

TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH, PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN KETAPANG

1. LAMPIRAN STANDAR PELAYANAN PADA BIDANG KOPERASI, UKM

1.1 Pelayanan Penyuluhan Koperasi

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | a. Surat Tugas  b. Dokumen/berkas pendukung c. Tanda Pengenal/identitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  | Tamu/ Petugas Menerima Pengguna Informasi layanan layanan Penyuluhank  operasi  Prosedur :  a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi  b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menerima informasi dari Petugas  d. Menerima layanan Penyuluhan Koperasi dari Bidang Koperasi |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Administrasi : 30 Menit  Konsultasi : Sesuai materi konsultasi |
| 4. | Biaya (Tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Layanan Penyuluhan Koperasi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :  1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;  2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;  3) WA : 081345744111  4) Telepon : (0534)-32800  5) Faximile :  6) Email : Dkukmppkabketapang@gmail.com  7) Online melalui website SP4N-LAPOR : <http://diskopukmpp.ketapangkab.go.id>  b. Alur Penanganan Pengaduan :  Pengguna Layanan Pejabat pengelola Tim Pengelola Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan Pengaduan menerima jawaban  aduan secara lisan/ menerima aduan pengaduan  telpon/tertulis  c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :  1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;  2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;  3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;  4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-  lambatnya 60 hari kerja. |

*Manufacturing*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik  b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  c. Undang-Undang 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian  d. Peraturan Menteri Koperasi Nomor 10 / Per / M.KUM / IX / 2015  e. Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar  Operasional Prosedur di Lingkungan Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupate n  Ketapang Tahun 2011 Nomor 25)  f. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Pelayanan  Publik Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Ketpang Tahun 2012 Nomor  123);  g. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 86 Tahun 2021 Tanggal 15 Desember 2021 Tanggal  15 Desember 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan  b. Tempat parkir, mushola  c. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | a. Memahami tugas dan fungsi jabatan  b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan Penyuluhan Koperasi  c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait  d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;  b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;  c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh  pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan,  teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang  berlaku. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.  b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan  dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas , Sekretaris, Kepala Bidang, Pejabat  fungsional dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan  a. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun  b. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

1.2 Pelatihan UMKM

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | a. Surat Tugas  b. Dokumen/berkas pendukung  c. Tanda Pengenal/identitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  | Tamu/ Petugas Menerima Pengguna Informasi Latihan layanan UMKM  Prosedur :  a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi  b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menerima informasi dari Petugas  d. Menerima Pelatihan UMKM dari Bidang Koperasi |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Administrasi : 30 Menit  Konsultasi : Sesuai materi pelatihan UMKM |
| 4. | Biaya (Tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Pelatihan UMKM |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :  1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;  2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;  3) WA : 081345744111  4) Telepon : (0534)-32800  5) Faximile :  6) Email : Dkukmppkabketapang@gmail.com  7) Online melalui website SP4N-LAPOR : <http://diskopukmpp.ketapangkab.go.id> b. Alur Penanganan Pengaduan :  Pengguna Layanan Pejabat pengelola Tim Pengelola Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan Pengaduan menerima jawaban  aduan secara lisan/ menerima aduan pengaduan  telpon/tertulis  c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :  1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;  2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;  3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;  4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat- lambatnya 60 hari kerja. |

*Manufacturing*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik  b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik c. Undang-Undang 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian  d. Peraturan Menteri Koperasi Nomor 10 / Per / M.KUM / IX / 2015  e. Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar  Operasional Prosedur di Lingkungan Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten  Ketapang Tahun 2011 Nomor 25) |

|  |  |
| --- | --- |
|  | f. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Pelayanan  Publik Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Ketpang Tahun 2012 Nomor  123);  g. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 86 Tahun 2021 Tanggal 15 Desember 2021 Tanggal  15 Desember 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta  Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan  Perindustrian. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan  b. empat parkir, mushola  c. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | a. Memahami tugas dan fungsi jabatan  b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelatihan UMKM  c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait  d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar,  komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;  b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;  c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh  pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.  b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan  keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas , Sekretaris, Kepala Bidang, Pejabat  fungsional dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan  b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun  c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan  kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

1.3 Pelayanan Informasi Pembentukan Koperasi

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | a. Surat Tugas  b. Dokumen/berkas pendukung  c. Tanda Pengenal/identitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  | Tamu/ Petugas Menerima Pelayanan Pengguna Informasi Informasi layanan Pembentukan Koperasi  Prosedur :  a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi |

|  |  |
| --- | --- |
|  | b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menerima informasi dari Petugas  d. Menerima Pelayanan Informasi Pembentukan Koperasi dari Bidang Kopera si |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Administrasi : 30 Menit  Konsultasi : Sesuai materi Pelayanan Informasi Pembentukan Koperasi |
| 4. | Biaya (Tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Pelayanan Informasi Pembentukan Koperasi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :  1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;  2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;  3) WA : 081345744111  4) Telepon : (0534)-32800  5) Faximile :  6) Email : Dkukmppkabketapang@gmail.com  7) Online melalui website SP4N-LAPOR : <http://diskopukmpp.ketapangkab.go.id>  b. Alur Penanganan Pengaduan :  Pengguna Layanan Pejabat pengelola Tim Pengelola Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan Pengaduan menerima jawaban  aduan secara lisan/ menerima aduan pengaduan  telpon/tertulis  c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :  1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;  2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;  3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;  4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-  lambatnya 60 hari kerja. |

*Manufacturing*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | a. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik  b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik  c. Undang-Undang 25 Tahun 1992 Tentang Perkoperasian  d. Peraturan Menteri Koperasi Nomor 10 / Per / M.KUM / IX / 2015  e. Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar  Operasional Prosedur di Lingkungan Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten  Ketapang Tahun 2011 Nomor 25)  f. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 37 Tahun 2012 tentang Penyelenggara Pelayanan  Publik Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Ketpang Tahun 2012 Nomor  123);  g. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 86 Tahun 2021 Tanggal 15 Desember 2021 Tanggal  15 Desember 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta  Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan  Perindustrian. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan  c. Tempat parkir, mushola b. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | a. Memahami tugas dan fungsi jabatan  b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelatihan UMKM |

|  |  |
| --- | --- |
|  | c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait  d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar,  komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;  b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;  c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan keten tuan yang berlaku. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.  b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan  keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas , Sekretaris, Kepala Bidang, Pejabat fungsional dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan  b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun  c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

LAMPIRAN IV

KEPUTUSAN KEPALA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH, PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN KETAPANG

NOMOR : /DKUKMPP-A/2023

TENTANG STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH, PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN KETAPANG

1. LAMPIRAN STANDAR PELAYANAN PADA BIDANG PERDAGANGAN

1.1 Pelayanan Rekomendasi SIUP-MB

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | 1) Surat Tugas  2) Dokumen/berkas pendukung  3) Tanda Pengenal/identitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  | Tamu/ Petugas Menerima Pelayanan Pengguna Informasi Rekomendasi SIUP- layanan MB  Prosedur :  1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi  2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu  3) Menerima informasi dari Petugas  4) Menerima Pelayanan Rekomendasi SIUP-MB dari Bidang Perdagangan |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Administrasi : 2 Hari Kerja Apabila Persyaratan Lengkap  Konsultasi : Sesuai materi konsultasi Pelayanan Rekomendasi SIUP-MB |
| 4. | Biaya (Tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Pelayanan Rekomendasi SIUP-MB |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :  1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;  2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;  3) WA : 081352682000  4) Telepon : 081352682000  5) Faximile :  6) Email : Dkukmppkabketapang@gmail.com  7) Online melalui website SP4N-LAPOR : <http://diskopukmpp.ketapangkab.go.id>  b. Alur Penanganan Pengaduan :  Pengguna Layanan Pejabat pengelola Tim Pengelola Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan Pengaduan menerima jawaban  aduan secara lisan/ menerima aduan pengaduan  telpon/tertulis  c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :  1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;  2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;  3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;  4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-  lambatnya 60 hari kerja. |

*Manufacturing*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | a. Undang-undang Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perdagangan  b. Peraturan Presiden Republik indonesia Nomor 74 tahun 2023 tentang Pengendalian  dan Pengawasan Minuman Beralkohol  c. Peraturan menteri Perdagangan Republik indonesia nomor 20/M-DAG/PER/2014 tentang Pengendalian dan Pengawasan terhadap Pengadaan, Peredaran dan Penjualan Minuman Beralkohol sebagiamna telah beberapa kali diubah dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M/DAG/PER/I/2015 tentanf Perubahan Peraturan Menteri Nomor 20/M/-DAG/PER/I/2014  d. Peraturan Bupati Nomor 25 Tahun 2011 tentang Pedoman Penyusunan Standar  Operasional Prosedur di Lingkungan Kabupaten Ketapng (Berita Daerah Kabupaten  Keapang Tahun 2011 Nomor 25)  e. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 37 Tahun 2011 tentang Penyelenggara Pelayanan  Publik Kabupaten Ketapang (Berita Daerah Kabupaten Ketapang Tahun 2012 Nomor  123);  f. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 86 Tahun 2021 Tanggal 15 Desember 2011 Tanggal  15 Desember 2021 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, rua ng layanan informasi, ruang perpustakaan  b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | a. Memahami tugas dan fungsi jabatan  b. Memahami Standar pelayanan Prosedur (SP) pelayanan Rekomendasi SIUP-MB  c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait  d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;  b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;  c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh  pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang  berlaku. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.  b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan  dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1  (satu) kali dalam 1 (satu) bulan  b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun  c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

1.2 Pelayanan Rekomendasi Penerbitan Tanda Daftar Gudang (TDG)

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | 1) Surat Tugas  2) Dokumen/berkas pendukung  3) Tanda Pengenal/identitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  | Tamu/ Petugas Menerima Pelayanan Pengguna Informasi Rekomendasi Penerbitan Tanda layanan Daftar Gudang (TDG)  Prosedur :  1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi  2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu  3) Menerima informasi dari Petugas  4) Menerima Pelayanan Rekomendasi Penerbitan Tanda Daftar Gudang (TDG)dari Bidang  Perdagangan |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Administrasi : 2 Hari Kerja Apabila Persyaratan Lengkap  Konsultasi : Sesuai materi konsultasi Pelayanan Rekomendasi Penerbitan Tanda Daftar Gudang  (TDG) |
| 4. | Biaya (Tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Pelayanan Rekomendasi Penerbitan Tanda Daftar Gudang (TDG) |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :  1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;  2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;  3) WA : 081352682000  4) Telepon : 081352682000  5) Faximile :  6) Email : Dkukmppkabketapang@gmail.com  7) Online melalui website SP4N-LAPOR : <http://diskopukmpp.ketapangkab.go.id>  b. Alur Penanganan Pengaduan :  Pengguna Layanan Pejabat pengelola Tim Pengelola Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan Pengaduan menerima jawaban  aduan secara lisan/ menerima aduan pengaduan  telpon/tertulis  c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :  1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;  2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 2 hari kerja apabila persyaratan lengkap;  3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;  4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-  lambatnya 60 hari kerja. |

*Manufacturing*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | a. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2011 tentang Perubahan  Atas Peraturan Presiden Nomor 77 Tahun 2005 tentang Penetapan Pupuk Bersubsidi sebagai Barang Dalam Pengawasan;  b. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 15/M-DAG/PER/4/2013 tentang Pengadaan dan Penyaluran Pupuk Bersubsidi untuk Sektor Pertanian; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | c. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Ketapang |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan  b. Tempat parkir, mushola  c. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | a. Memahami tugas dan fungsi jabatan  b. Memahami Standar pelayanan Prosedur (SP) Pelayanan Rekomendasi Penerbitan  Tanda Daftar Gudang (TDG)  c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait  d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar,  komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;  b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;  c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.  b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan  keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan  b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun  c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan  kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

1.3 Pelayanan Rekomendasi Penyaluran Pupuk Bersubsidi

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | 1) Surat Tugas  2) Dokumen/berkas pendukung  3) Tanda Pengenal/identitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  | Tamu/ Petugas Menerima Pelayanan Pengguna Informasi Rekomendasi layanan Penyaluran Pupuk  Prosedur :  1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi  2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu Menerima informasi dari Petugas  Menerima Pelayanan Rekomendasi Penyaluran Pupuk Bersubsidi  3) dari Bidang Perdagangan |

|  |  |
| --- | --- |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Administrasi : 2 Hari Kerja Apabila Persyaratan Lengkap  Konsultasi : Sesuai materi konsultasi Pelayanan Rekomendasi Penyaluran Pupuk  Bersubsidi |
| 4. | Biaya (Tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Pelayanan Rekomendasi Penyaluran Pupuk Bersubsidi |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :  1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;  2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;  3) WA : 081352682000  4) Telepon : 081352682000  5) Faximile :  6) Email : Dkukmppkabketapang@gmail.com  7) Online melalui website SP4N-LAPOR : <http://diskopukmpp.ketapangkab.go.id>  b. Alur Penanganan Pengaduan :  Pengguna Layanan Pejabat pengelola Tim Pengelola Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan Pengaduan menerima jawaban  aduan secara lisan/ menerima aduan pengaduan  telpon/tertulis  c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :  1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;  2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 2 hari kerja apabila persyaratan  lengkap;  3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;  4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-  lambatnya 60 hari kerja. |

*Manufacturing*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | a. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 77 Tahun 2005 tentang Penetapan Pupuk Bersubsidi sebagai Barang Dalam Pengawasan;  b. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 15/M-DAG/PER 3/2013 tentang Pengadaan dan Penyaluran Pupuk Bersubsidi untuk Sektor Pertanian;  c. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan  Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan  Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Ketapang |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan  b. Tempat parkir, mushola  c. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | a. Memahami tugas dan fungsi jabatan  b. Memahami Standar pelayanan Prosedur (SP) Pelayanan Rekomendasi Penyaluran  Pupuk Bersubsidi  c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait  d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar,  komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;  c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh  pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.  b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan  keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan  b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun  c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan  kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

1.4 Pelayanan Berita Acara Pemeriksaan Fisik Barang Berbahaya (B2)

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | 1) Surat Tugas  2) Dokumen/berkas pendukung  3) Tanda Pengenal/identitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  | Tamu/ Petugas Menerima Pelayanan Berita Pengguna Informasi Acara Pemeriksaan Fisik layanan Barang Berbahaya (B2)  Prosedur :  1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi  2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu Menerima informasi dari Petugas  Menerima Pelayanan Berita Acara Pemeriksaan Fisik Barang Berbahaya (B2)  3) dari Bidang Perdagangan |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Administrasi : 2 Hari Kerja Apabila Persyaratan Lengkap  Konsultasi : Sesuai materi konsultasi Pelayanan Berita Acara Pemeriksaan Fisik Barang  Berbahaya (B2) |
| 4. | Biaya (Tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Pelayanan Berita Acara Pemeriksaan Fisik Barang Berbahaya (B2) |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :  1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;  2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;  3) WA : 081352682000  4) Telepon : 081352682000  5) Faximile :  6) Email : Dkukmppkabketapang@gmail.com  7) Online melalui website SP4N-LAPOR : <http://diskopukmpp.ketapangkab.go.id> |

b. Alur Penanganan Pengaduan :

Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/ telpon/tertulis

Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan

Tim Pengelola

Pengaduan

Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan

c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;

2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 2 hari kerja apabila persyaratan lengkap;

3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;

4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-

lambatnya 60 hari kerja.

*Manufacturing*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | a. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 44/M-DAG/PER/9/2009 tentang Pengadaan, distribusi dan pengawasan bahan berbahaya;  b. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 47 Tahun 2019 tentang Perubahan ketiga atas Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor : 44/M-  DAG/PER/9/2009 tentang pengadaan, distribusi dan pengawasan bahan berbahaya;  c. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan  Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan  Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Ketapang |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan  b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | a. Memahami tugas dan fungsi jabatan  b. Memahami Standar pelayanan Prosedur (SP) Pelayanan Berita Acara Pemeriksaan  Fisik Barang Berbahaya (B2)  c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait  d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar,  komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;  b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;  c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh  pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.  b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan  keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan  b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun |

c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik.

1.5 Pelayanan Rekomendasi Persetujuan Pemenuhan Komitmen IUTM/SWALAYAN

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | 1) Surat Tugas  2) Dokumen/berkas pendukung  3) Tanda Pengenal/identitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  | Tamu/ Petugas Menerima Pelayanan Pengguna Informasi Rekomendasi Persetujuan layanan Pemenuhan Komitmen  Prosedur :  1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi  2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu Menerima informasi dari Petugas  Menerima Pelayanan Rekomendasi Persetujuan Pemenuhan Komitmen  IUTM/SWALAYAN  3) dari Bidang Perdagangan |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Administrasi : 2 Hari Kerja Apabila Persyaratan Lengkap  Konsultasi : Sesuai materi konsultasi Pelayanan Rekomendasi Persetujuan Pemenuhan  Komitmen IUTM/SWALAYAN |
| 4. | Biaya (Tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Pelayanan Rekomendasi Persetujuan Pemenuhan Komitmen IUTM/SWALAYAN |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :  1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;  2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;  3) WA : 081352682000  4) Telepon : 081352682000  5) Faximile :  6) Email : Dkukmppkabketapang@gmail.com  7) Online melalui website SP4N-LAPOR : <http://diskopukmpp.ketapangkab.go.id> b. Alur Penanganan Pengaduan :  Pengguna Layanan Pejabat pengelola Tim Pengelola Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan Pengaduan menerima jawaban  aduan secara lisan/ menerima aduan pengaduan  telpon/tertulis  c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :  1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;  2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 2 hari kerja apabila persyaratan  lengkap;  3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;  4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-  lambatnya 60 hari kerja. |

*Manufacturing*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | a. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2007 Tentang Penataan dan Pembinaan Pasar  Tradisional, Pusat Pembelanjaan dan Toko Modern; |

|  |  |
| --- | --- |
|  | b. Peraturan Menteri Perdagangan Nomor : 55/M-DAG/PER/12/2008 Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional , Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern Tentang Pengendalian dan Pengawasan terhadap Pengadaan, Peredaran dan Penjualan Minuman Beralkohol sebagaiamana telah beberapa kali diubah dengan Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 06/M-DAG/PER/I/2014 ;  c. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan  Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan  Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Ketapang |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang  layanan informasi, ruang perpustakaan  b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | a. Memahami tugas dan fungsi jabatan  b. Memahami Standar pelayanan l Publik (SP) Pelayanan Rekomendasi Persetujuan  Pemenuhan Komitmen IUTM/SWALAYAN  c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait  d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar,  komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;  b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;  c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh  pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan,  teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang  berlaku. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.  b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan  b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun  c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

1.6 Pelayanan Rekomendasi Izin Usaha Pasar Tradisional / Rakyat

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | 1) Surat Tugas  2) Dokumen/berkas pendukung  3) Tanda Pengenal/identitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Tamu/ Petugas Menerima Pelayanan Pengguna Informasi Rekomendasi Izin Usaha layanan Pasar Tradisional /  Prosedur :  1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi  2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu Menerima informasi dari Petugas  Menerima Pelayanan Rekomendasi Izin Usaha Pasar Tradisional / Rakyat dari Bidang  Perdagangan |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Administrasi : 2 Hari Kerja Apabila Persyaratan Lengkap  Konsultasi : Sesuai materi konsultasi Pelayanan Rekomendasi Izin Usaha Pasar  Tradisional / Rakyat |
| 4. | Biaya (Tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Pelayanan Rekomendasi Izin Usaha Pasar Tradisional / Rakyat |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :  1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;  2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;  3) WA : 081352682000  4) Telepon : 081352682000  5) Faximile :  6) Email : Dkukmppkabketapang@gmail.com  7) Online melalui website SP4N-LAPOR : <http://diskopukmpp.ketapangkab.go.id>  b. Alur Penanganan Pengaduan :  Pengguna Layanan Pejabat pengelola Tim Pengelola Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan Pengaduan menerima jawaban  aduan secara lisan/ menerima aduan pengaduan  telpon/tertulis  c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :  1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;  2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 2 hari kerja apabila persyaratan lengkap;  3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;  4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat- lambatnya 60 hari kerja. |

*Manufacturing*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2021, tentang  Penyelenggara Bidang Perdagangan;  b. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 70/M-DAG/PER/12/2013  Tentang Pedoman Penetaan dan Pembinaan Pasar Tradisional Pusat Pembelanjaan  dan Toko Modern. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan  b. Tempat parkir, mushola  c. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | a. Memahami tugas dan fungsi jabata  b. Memahami Standar pelayanan terpadu (SP) Pelayanan Rekomendasi Izin Usaha |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Pasar Tradisional / Rakyat  c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait  d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar,  komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;  b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;  c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh  pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan,  teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang  berlaku. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.  b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan  keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1  (satu) kali dalam 1 (satu) bulan  b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun  c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan  kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

1.7 Pelayanan Rekomendasi Penerbitan STPW (Surat Tanda Pendaftaran Waralaba ) Lanjutan

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | 1) Surat Tugas  2) Dokumen/berkas pendukung  3) Tanda Pengenal/identitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  | Tamu/ Petugas Menerima Pelayanan Pengguna Informasi Rekomendasi Penerbitan layanan STPW (Surat Tanda  Prosedur :  1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi  2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu Menerima informasi dari Petugas Menerima Pelayanan Rekomendasi Penerbitan STPW (Surat Tanda Pendaftaran Waralaba ) Lanjutan dari Bidang Perdagangan |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Administrasi : 2 Hari Kerja Apabila Persyaratan Lengkap  Konsultasi : Sesuai materi konsultasi Pelayanan Rekomendasi Penerbitan STPW (Surat  Tanda Pendaftaran Waralaba ) Lanjutan |
| 4. | Biaya (Tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Pelayanan Rekomendasi Penerbitan STPW (Surat Tanda Pendaftaran Waralaba ) Lanjutan |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :  1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan; |

2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;

3) WA : 081352682000

4) Telepon : 081352682000

5) Faximile :

6) Email : Dkukmppkabketapang@gmail.com

7) Online melalui website SP4N-LAPOR : <http://diskopukmpp.ketapangkab.go.id> b. Alur Penanganan Pengaduan :

Pengguna Layanan menyampaikan aduan secara lisan/ telpon/tertulis

Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan

Tim Pengelola

Pengaduan

Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan

c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;

2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 2 hari kerja apabila persyaratan

lengkap;

3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;

4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat- lambatnya 60 hari kerja.

*Manufacturi*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | a. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba;  c. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Waralaba sebagaiamana diubah Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 57 Tahun 2014;  d. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang  Penyelenggaraan Waralaba;  e. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan  Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan  Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Ketapang; |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan  b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | a. Memahami tugas dan fungsi jabatan  b. Memahami Standar pelayanan Prosedur (SP) Pelayanan Rekomendasi Penerbitan  STPW (Surat Tanda Pendaftaran Waralaba ) Lanjutan  c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait  d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar,  komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;  b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;  c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh  pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |

|  |  |
| --- | --- |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.  b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan  keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan  b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun  c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan  kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

1.8 Pelayanan Izin Menempati Kios/Los

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | 1) Surat Tugas  2) Dokumen/berkas pendukung  3) Tanda Pengenal/identitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  | Tamu/ Petugas Menerima Pelayanan Izin Pengguna Informasi Menempati Kios/Los layanan IUTM/SWALAYAN  Prosedur :  1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi  2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu Menerima informasi dari Petugas  Menerima Pelayanan Izin Menempati Kios/Los dari Bidang Perdagangan |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Administrasi : 2 Hari Kerja Apabila Persyaratan Lengkap  Konsultasi : Sesuai materi konsultasi Pelayanan Izin Menempati Kios/Los |
| 4. | Biaya (Tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Pelayanan Izin Menempati Kios/Los |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :  8) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;  9) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;  10) WA : 081352682000  11) Telepon : 081352682000  12) Faximile :  13) Email : Dkukmppkabketapang@gmail.com  14) Online melalui website SP4N-LAPOR : <http://diskopukmpp.ketapangkab.go.id>  b. Alur Penanganan Pengaduan :  Pengguna Layanan Pejabat pengelola Tim Pengelola Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan Pengaduan menerima jawaban  aduan secara lisan/ menerima aduan pengaduan  telpon/tertulis  c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :  5) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;  6) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 2 hari kerja apabila persyaratan  lengkap;  7) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;  8) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat- lambatnya 60 hari kerja. |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | 1) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 42 Tahun 2007 tentang Waralaba;  f. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 53 Tahun 2012 tentang  Penyelenggaraan Waralaba sebagaiamana diubah Peraturan Menteri Perdagangan  Nomor 57 Tahun 2014;  g. Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang  Penyelenggaraan Waralaba;  h. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan  Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil dan  Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Ketapang; |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | d. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang  layanan informasi, ruang perpustakaan e. Tempat parkir, mushola  f. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | e. Memahami tugas dan fungsi jabatan  f. Memahami Standar Pelayanan perpadu (SP) Pelayanan Rekomendasi Penerbitan  STPW (Surat Tanda Pendaftaran Waralaba ) Lanjutan  g. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait  h. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;  e. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;  f. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | c. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  d. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang  berlaku. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | c. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.  d. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan  keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | d. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1  (satu) kali dalam 1 (satu) bulan  e. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun  f. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan  kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

1.9 Pelayanan Pembayaran Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | 1) Surat Tugas  2) Dokumen/berkas pendukung  3) Tanda Pengenal/identitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Tamu/ Petugas Menerima Pelayanan Pengguna Informasi Pembayaran Retribusi layanan Pemakaian Kekayaan Daerah  Prosedur :  1) Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi  2) Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu Menerima informasi dari Petugas  Menerima Pelayanan Pembayaran Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Administrasi : 2 Hari Kerja Apabila Persyaratan Lengkap  Konsultasi : Sesuai materi konsultasi Pelayanan Pembayaran Retribusi Pemakaian  Kekayaan Daerah |
| 4. | Biaya (Tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Pelayanan Pembayaran Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :  15) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;  16) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;  17) WA : 081352682000  18) Telepon : 081352682000  19) Faximile :  20) Email : Dkukmppkabketapang@gmail.com  21) Online melalui website SP4N-LAPOR : <http://diskopukmpp.ketapangkab.go.id>  b. Alur Penanganan Pengaduan :  Pengguna Layanan Pejabat pengelola Tim Pengelola Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan Pengaduan menerima jawaban  aduan secara lisan/ menerima aduan pengaduan  telpon/tertulis  c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :  1) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;  2) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 2 hari kerja apabila persyaratan  lengkap;  3) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;  4) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat- lambatnya 60 hari kerja. |

*Manufacturing*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | a. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang nomor 7 Tahun 2013 tentang Retribusi  Pemakain Kekayaan Daerah;  b. Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 5 Tahun 2016 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Ketapang Nomor 7 Tahun 2013 tentang retribusi Pemakaian kekayaan daerah; |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan  b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | a. Memahami tugas dan fungsi jabatan  b. Memahami Standar pelayanan prosedur (SP) Pelayanan Pembayaran Retribusi  Pemakaian Kekayaan Daerah |

|  |  |
| --- | --- |
|  | c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait  d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar,  komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. |
| 4. | Pengawasan Internal |
| d | a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;  b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;  c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.  b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan  keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Biro, Kabag, Kasubbag, dan staf, minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan  b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun  c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

Ditetapkan di Ketapang

Pada Tanggal Juli 2024

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian

Kabupaten Ketapang

EDI RADIANSYAH

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | d. Surat Tugas  e. Dokumen/berkas pendukung f. Tanda Pengenal/identitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  | Tamu/ Petugas Menerima layanan Izin Pengguna Informasi Usaha Kawasan layanan Industri  Prosedur :  e. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi  f. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu g. Menerima informasi dari Petugas  h. Menerima layanan Izin Usaha Kawasan Industri Pada Bidang Industri |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Administrasi : 9 (Sembilan) hari kerja  Konsultasi : Sesuai materi konsultasi |
| 4. | Biaya (Tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Layanan Izin Usaha Kawasan Industri |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :  8) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;  9) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;  10) WA : 081258080877/ 08125730735  11) Telepon : (0534)-32800  12) Faximile :  13) Email : Dkukmppkabketapang@gmail.com  14) Online melalui website SP4N-LAPOR : <http://diskopukmpp.ketapangkab.go.id>  b. Alur Penanganan Pengaduan :  Pengguna Layanan Pejabat pengelola Tim Pengelola Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan Pengaduan menerima jawaban  aduan secara lisan/ menerima aduan pengaduan  telpon/tertulis  c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :  5) Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;  6) Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 9 hari kerja;  7) Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;  8) Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-  lambatnya 60 hari kerja. |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | h. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian.  i. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 142 Tahun 2015 tentang Kawasan  Industri.  j. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha  Terintegrasi SEcara Elektronik.  k. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 53 Tahun 2016 teng Kedudukan, Sususnan  Organisasi, Tugas dan fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah,  Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Ketapang. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | d. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang  layanan informasi, ruang perpustakaan e. Tempat parkir, mushola  f. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | e. Memahami tugas dan fungsi jabatan  f. Memahami Standar pelayanan Prosedur (SP) Pelayanan Izin Usaha Kawasan  Industri  g. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait  h. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | d. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;  e. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;  f. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | c. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  d. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh  pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan,  teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | c. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.  d. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | b. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas , Sekretaris, Kepala Bidang, Pejabat  fungsional dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan  c. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun  d. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan  kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

1.2 Pelayanan Izin Perluasan Usaha Kawasan Industri

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | a. Surat Tugas  b. Dokumen/berkas pendukung  c. Tanda Pengenal/identitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Tamu/ Petugas Pelayanan Izin Pengguna Informasi Perluasan Usaha layanan Kawasan Industri  Prosedur :  a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi  b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu c. Menerima informasi dari Petugas  d. Menerima Pelayanan Izin Perluasan Usaha Kawasan Industri. |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Administrasi : 30 Menit  Konsultasi : Sesuai Pelayanan Izin Perluasan Usaha Kawasan Industri |
| 4. | Biaya (Tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Izin Perluasan Usaha Kawasan Industri |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |
|  | a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :  1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;  2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;  3) WA : 081258080877/ 08125730735  4) Telepon : (0534)-32800  5) Faximile :  6) Email : Dkukmppkabketapang@gmail.com  7) Online melalui website SP4N-LAPOR : <http://diskopukmpp.ketapangkab.go.id>  b. Alur Penanganan Pengaduan :  Pengguna Layanan Pejabat pengelola Tim Pengelola Pengguna Layanan menyampaikan pengaduan Pengaduan menerima jawaban  aduan secara lisan/ menerima aduan pengaduan  telpon/tertulis  c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :  1.Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;  2.Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;  3.Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;  4.Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya  60 hari kerja. |

*Manufacturing*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian.  b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 142 Tahun 2015 tentang Kawasan  Industri.  c. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha  Terintegrasi Secara Elektronik.  d. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Ketapang. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan  b. Tempat parkir, mushola c. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | a. Memahami tugas dan fungsi jabatan |

|  |  |
| --- | --- |
|  | b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Izin Perluasan Usaha  Kawasan Industri.  c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait  d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar, komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;  b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;  c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan  b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh  pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan,  teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.  b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas , Sekretaris, Kepala Bidang, Pejabat  fungsional dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan  b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun  c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan  kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

1.3 Pelayanan Izin Perluasan Usaha Industri Kecil dan Izin Perluasan Industri Menengah

*Service Delivery*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Persyaratan |
|  | a. Surat Tugas  b. Dokumen/berkas pendukung  c. Tanda Pengenal/identitas |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur |
|  | Tamu/ Petugas Menerima Pelayanan Izin Pengguna Informasi Perluasan Usaha Industri layanan Kecil dan Izin Perluasan  Prosedur :  a. Tamu/Pengguna Layanan menuju ke Petugas Informasi b. Menyampaikan keperluan, mengisi buku tamu  c. Menerima informasi dari Petugas  d. Menerima Pelayanan Izin Perluasan Usaha Industri Kecil dan Izin Perluasan Industri  Menengah |
| 3. | Jangka Waktu Penyelesaian |
|  | Administrasi : 30 Menit  Konsultasi : Sesuai materi Pelayanan Izin Perluasan Usaha Industri Kecil dan Izin  Perluasan Industri Menengah |
| 4. | Biaya (Tarif) |
|  | Gratis |
| 5. | Produk Pelayanan |
|  | Pelayanan Izin Perluasan Usaha Industri Kecil dan Izin Perluasan Industri Menengah |
| 6. | Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan |

a. Pengaduan dapat dilakukan melalui :

1) Tatap Muka langsung kepada Pejabat Pengelola Pengaduan;

2) Tertulis disampaikan ke Kotak Pengaduan;

3) WA : : 081258080877/ 08125730735

4) Telepon : (0534)-32800

5) Faximile :

6) Email : Dkukmppkabketapang@gmail.com

7) Online melalui website SP4N-LAPOR : <http://diskopukmpp.ketapangkab.go.id> b. Alur Penanganan Pengaduan :

Layanan menyampaikan aduan secara lisan/ telpon/tertulis

Pejabat pengelola pengaduan menerima aduan

Tim Pengelola

Pengaduan

Pengguna Layanan menerima jawaban pengaduan

c. Jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan :

1. Pengaduan ringan, selambat-lambatnya 3 jam;

2. Pengaduan bersifat normatif, selambat-lambatnya 5 hari kerja;

3.Pengaduan tidak berkadar pengawasan, selambat-lambatnya 14 hari kerja;

4.Pengaduan berkadar pengawasan dan memerlukan pemeriksaan, selambat-lambatnya

60 hari kerja.

*Manufacturing*

|  |  |
| --- | --- |
| 1. | Dasar Hukum |
|  | a. Undang-Undang Republik IndonesiaNomor 3 Tahun 2014 tentang Perindustrian.P  b. Peraturan Pemerintah Nomor 107 Tahun 2015 Tentang Izin Usaha Industri.  c. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha  Terintegrasi Secara Elektronik.  d. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 64/ M-IND/PER/7/2016 tentangf Besaran Jumlah Tenaga Kerja dan Nilai Investasi untuk Klasifikasi Usaha Industri.  e. Peraturan Menteri Perindustrian Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2019 tentang  Penerbitan Izin Usaha Industri dan Izin Perluasan dalam Kerangka Pelayanan Perizinan  Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.  f. Peraturan Bupati Ketapang Nomor 53 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan  Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Koperasi,Usaha Kecil Menengah,  Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Ketapang. |
| 2. | Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas |
|  | a. Ruang pelayanan, ruang tunggu, ruang laktasi, meja layanan pengaduan, ruang layanan informasi, ruang perpustakaan  b. Tempat parkir, mushola  c. Komputer, WIFI publik |
| 3. | Kompetensi Pelaksana |
|  | a. Memahami tugas dan fungsi jabatan  b. Memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Izin Perluasan Usaha  Industri Kecil dan Izin Perluasan Industri Menengah.  c. Memahami kebijakan dan berbagai peraturan perundang-undangan yang terkait  d. Memiliki etika pelayanan yaitu disiplin, cepat, sopan, ramah, adil, terbuka, sabar,  komunikatif, kreatif, inovatif dan tanggung jawab. |
| 4. | Pengawasan Internal |
|  | a. Pejabat Pengendalian Gratifikasi;  b. Pengawasan internal melekat dari atasan langsung;  c. Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP). |
| 5. | Jumlah Pelaksana |
|  | 5 (lima) orang |
| 6. | Jaminan Pelayanan |
|  | a. Pelayanan yang diberikan cepat, tepat, lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan |

|  |  |
| --- | --- |
|  | b. Apabila terjadi pelanggaran terhadap standar pelayanan yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan maka akan diberikan sanksi, yaitu mulai dari teguran lisan, teguran tertulis dan seterusnya, sesuai jenis/bobot pelanggaran dan ketentuan yang berlaku. |
| 7. | Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan |
|  | a. Informasi yang diberikan dijamin keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan.  b. Pelayanan dilaksanakan di ruangan kantor pemerintah dengan jaminan keamanan dan  keselamatan sesuai standar sarana prasana yang berlaku. |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana |
|  | a. Dilakukan rapat yang dihadiri oleh Kepala Dinas , Sekretaris, Kepala Bidang, Pejabat  fungsional dan Staf minimal 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan  b. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun  c. Evaluasi standar pelayanan senantiasa dilakukan untuk perbaikan, dan meningkatkan  kinerja pelayanan dan kualitas pelayanan publik. |

Ditetapkan di Ketapang

Pada Tanggal Juli 2024

Kepala Dinas Koperasi, Usaha Kecil Menengah, Perdagangan dan Perindustrian

Kabupaten Ketapang

EDI RADIANSYAH